

HP
KAYAK



HP Kayak XM600 Minitower
Risoluzione dei problemi



HP Kayak XM600 Serie 2 e HP Kayak XM600

Questa guida d'uso accompagna l'**HP Kayak XM600 Serie 2**, fornito di processori montati su zoccolo. I numeri di modello sono P2190N e superiori.

Per l'**HP Kayak XM600** con processori montati in slot viene fornita un'altra guida Risoluzione dei problemi.

Ogni PC ha un'Etichetta di assistenza che identifica chiaramente la serie cui il PC appartiene. Guardando il PC sul davanti, l'etichetta è visibile sul pannello laterale destro, vicino alla base.

L'Etichetta di assistenza riporta il modello, il numero di modello e il numero di serie nella forma seguente:

HP Kayak XM600

Questi PC portano numeri di modello Dxxxx (tutti) e un numero Pxxxx fino a P2189N.

oppure

HP Kayak XM600 Serie 2

Questi PC portano il numero di modello P2190N o superiore.

Sommario

Il PC Workstation non si avvia oppure non lo fa correttamente Vedere a pagina 7.

Per esempio, video oscurato, messaggi di errore durante l'avvio, emissione di codici acustici.



Il PC Workstation si avvia normalmente ma ci sono problemi di configurazione. Vedere a pagina 19.

Per esempio, hardware non rilevato, mouse che non funziona correttamente, assenza di suoni dagli altoparlanti.



Risoluzione dei problemi del PC Workstation con HP e-DiagTools. Vedere a pagina 39.

E' possibile effettuare la diagnostica dei problemi hardware, testare singoli componenti hardware e verificare la configurazione.



Recupero dei contenuti del disco rigido con il CD-ROM di recupero HP. Vedere a pagina 47.

E' possibile ripristinare i sistemi operativi, i driver, le utilità e i software precaricati.



Altre utili fonti di informazioni. Vedere a pagina 49.

Come scaricare gli ultimi driver, utilità software e aggiornamenti del BIOS e la documentazione relativa al proprio PC Workstation.



Contatto con i servizi di assistenza HP. Vedere a pagina 50.

Specifica quali informazioni reperire prima di contattare l'assistenza HP.

Avviso

Le informazioni contenute in questo documento sono soggette a modifica senza preavviso.

Hewlett-Packard non rilascia garanzie di alcun tipo riguardo a questo materiale, comprese le garanzie implicite di commercializzazione e di idoneità a uno scopo particolare e non limitatamente ad esse. Hewlett-Packard non sarà ritenuta responsabile per eventuali errori qui contenuti o per danni accidentali o conseguenti alla fornitura, alle prestazioni o all'utilizzo di questo materiale.

Questo documento contiene informazioni riservate protette da copyright. Tutti i diritti sono riservati. Nessuna parte di questo documento può essere fotocopiata, riprodotta o tradotta in un'altra lingua senza consenso scritto di Hewlett-Packard Company.

Adobe™ e Acrobat™ sono marchi registrati di Adobe Systems Incorporated.

McAfee VirusScan® è un marchio di Network Associates, Inc.

Microsoft®, MS®, MS-DOS®, Windows® e Windows NT® sono marchi registrati negli Stati Uniti di Microsoft Corporation.

Pentium® è un marchio di Intel Corporation.

Hewlett-Packard France
Business Desktop Division (BDD)
Outbound Marketing Communications
38053 Grenoble Cedex 9
France

© 2000 Hewlett-Packard Company

Introduzione

Il manuale è destinato a chi ha necessità di:

- Risolvere i problemi del PC Workstation
- Sapere come ottenere ulteriori informazioni e assistenza.

Per sapere come si prepara e si usa il PC Workstation, consultare la *Guida d'uso* dell'*Information CD-ROM* fornita assieme al PC Workstation e disponibile anche nel sito Web HP all'indirizzo:
www.hp.com/go/kayaksupport.

Importanti norme di sicurezza

Rimozione e riposizionamento del coperchio

ATTENZIONE

Per la propria sicurezza, non togliere mai il coperchio dal PC senza avere prima staccato il cavo di alimentazione e tutti i cavi di connessione alla rete di telecomunicazioni. Rimettere sempre il coperchio prima di riaccendere il PC Workstation.

Norme di sicurezza

ATTENZIONE

Se installata male, la batteria può esplodere. Per la propria incolumità, non tentare di ricaricare, smontare o bruciare la vecchia batteria. Sostituirla solo con una dello stesso tipo o di tipo equivalente consigliato dal costruttore. Anche se la batteria di questo PC è al litio e non contiene metalli pesanti, per la salvaguardia dell'ambiente non gettarla nei rifiuti domestici, ma riconsegnarla a chi l'ha fornita (negoziò, rivenditore di computer o HP) che potrà riciclarla o smaltirla nel modo più consono. La restituzione delle batterie è completamente gratuita.

Per chi ha il modem:

Non tentare di collegare questo prodotto alla linea telefonica durante un temporale. Non installare mai prese telefoniche in ambienti umidi a meno che la linea telefonica non sia stata scollegata sull'interfaccia di rete. Non toccare mai i fili o i terminali telefonici non isolati a meno che la linea telefonica non sia stata scollegata sull'interfaccia di rete. Usare la massima cautela

nell'installare o modificare le linee telefoniche. Non usare il telefono (salvo i cordless) durante il temporale: il rischio è di rimanere fulminati.

Non usare il telefono per denunciare una fuga di gas nei pressi della fuga. Non toccare o togliere la scheda di comunicazione senza essersi prima scollegati dalla rete telefonica.

Il PC Workstation non si avvia correttamente

	Simtomo	Tipo di problema	
Caso 1	<p>Premendo il pulsante di accensione, il PC Workstation non mostra alcun segno di attività:</p> <ul style="list-style-type: none">• Il video è oscurato.• La ventola o il disco rigido non sono udibili.• Il pannello di stato Maxilife non si accende.	<ul style="list-style-type: none">• <i>Il PC Workstation può non essere correttamente collegato all'alimentazione.</i>	Vedere pagina 9.
Caso 2	<p>Premendo il pulsante di accensione, il PC sembra avviarsi, ma il video rimane oscurato:</p> <ul style="list-style-type: none">• L'unità disco rigido e la ventola sono udibili.• Il LED di stato è VERDE.• Il pannello di stato di MaxiLife mostra una faccina sorridente (☺).	<ul style="list-style-type: none">• <i>Il video potrebbe essere collegato in modo errato o spento.</i>	Vedere pagina 11.
Caso 3	<p>Premendo il pulsante di accensione, il PC Workstation non si avvia:</p> <ul style="list-style-type: none">• Il video resta oscurato.• Il LED di stato è ROSSO.• Viene emesso un codice acustico.• Il pannello di stato di MaxiLife riporta un messaggio di errore con una faccina triste (☹).	<ul style="list-style-type: none">• <i>HP MaxiLife ha rilevato un errore di configurazione hardware. Può esserci un componente mal collegato nel PC Workstation.</i>	Vedere pagina 13.
Caso 4	<p>Premendo il pulsante di accensione, il PC Workstation si avvia e c'è attività sul video:</p> <ul style="list-style-type: none">• Avvio non riuscito con comparsa di un messaggio di errore.• Il LED di stato è ROSSO.• Il pannello di stato di MaxiLife riporta un messaggio di errore con una facciana triste (☹).	<ul style="list-style-type: none">• <i>E' stato rilevato un errore di configurazione dai POST.</i>	Vedere pagina 15.
Caso 5	<p>Premendo il pulsante di accensione, il PC inizia l'avvio e c'è inizialmente attività sul video, ma poi:</p> <ul style="list-style-type: none">• Il video si oscura. <p><i>oppure</i></p> <ul style="list-style-type: none">• L'immagine appare rovinata.	<ul style="list-style-type: none">• <i>La scheda video può essere stata installata o configurata in modo improprio.</i>• <i>L'unità disco rigido è guasta o non accessibile.</i>	Vedere pagina 17.

Informazioni utili	
Test pre avvio con l'hardware HP MaxiLife	Vedere pagina 13.
Descrizione EMU (utilità dei messaggi di errore).	Vedere pagina 15.
Tabella dei codici acustici.	Vedere pagina 13.
Problemi di diagnostica con il BIOS: <ul style="list-style-type: none">• Aggiornamento del BIOS.• Ripristino delle impostazioni predefinite del BIOS.• Azzeramento della CMOS.• Recupero del BIOS (Modello di crisi).	Vedere pagina 30. Vedere pagina 30. Vedere pagina 31. Vedere pagina 32.
Interruttori della scheda di sistema.	Vedere pagina 33.
Uso del programma <i>Setup</i> HP.	Vedere pagina 34.
Risoluzione dei problemi hardware con HP e-DiagTools.	Vedere pagina 39.



Caso 1 — Assenza totale di attività

Premendo il pulsante di accensione, il PC Workstation sembra avviarsi (attività del disco rigido e delle ventole e LED di stato rosso), ma poi lo schermo si oscura.

- Il video è oscurato.
- Non arriva nessun rumore dall'unità disco rigido o dalla ventola.
- Il pannello di stato MaxiLife non si accende o non visualizza nessun messaggio.

NOTA

Prima di togliere il coperchio, spegnere sempre il visore e il PC Workstation e scollegare tutti cavi di alimentazione e degli accessori. Al termine dei controlli, chiudere il PC Workstation e ricollegare i cavi di alimentazione e degli accessori. Controllare infine che il PC Workstation si avvii correttamente.

Sintomo...	Verificare che...	Come...
Il PC Workstation non si avvia – l'indicatore di stato LED non è illuminato.	Sia possibile accedere al pannello di stato MaxiLife.	Premere uno dei pulsanti di controllo dell'LCD per attivare MaxiLife. Se si accende, il cavo di alimentazione è collegato, in caso contrario, seguire la procedura di risoluzione dei problemi che segue.
	Il cavo di alimentazione sia collegato nel modo corretto.	Collegare il cavo di alimentazione a una presa a terra e al PC Workstation.
	La presa di alimentazione funzioni.	Collegare una lampadina alla presa a terra e controllare che si accenda.
	L'interruttore di corrente (posto nella parte posteriore del PC Workstation) sia nella giusta posizione.	<ol style="list-style-type: none">1 Staccare il cavo di alimentazione.2 Selezionare l'impostazione giusta.3 Ricollegare il cavo di alimentazione.4 Avviare il PC Workstation.
Se il PC Workstation continua a non avviarsi		
	Verificare che...	Come...
	Nessuno dei dispositivi interni sia la causa del problema.	<ol style="list-style-type: none">1 Togliere i connettori di alimentazione interni dai dispositivi interni (tranne la scheda di sistema).2 Ricollegare il cavo di alimentazione.3 Ricollegare uno alla volta i connettori di alimentazione ai dispositivi interni per vedere se uno di questi è difettoso.4 Se un dispositivo è difettoso, contattare l'assistenza HP o il proprio rivenditore autorizzato.

Caso 1 — Assenza totale di attività continua a pagina seguente ➞

Il PC Workstation non si avvia correttamente

Caso 1 — Assenza totale di attività

Sintomo...	Verificare che...	Come...
<i>Se il PC Workstation continua a non avviarsi</i>		
	Non sia presente un problema con l'alimentatore.	<ol style="list-style-type: none">1 Sostituire l'alimentatore difettoso con uno funzionante dello stesso modello di PC.2 Se il PC Workstation si avvia, contattare l'assistenza HP o il proprio rivenditore autorizzato per l'eventuale sostituzione dell'alimentatore.
<i>Se il problema persiste, contattare l'assistenza HP o il proprio rivenditore autorizzato HP</i>		

**NOTA**

Caso 2 — Video oscurato

Premendo il pulsante di accensione, il PC Workstation sembra avviarsi (il disco rigido e la ventola sono udibili e il LED di stato è verde), ma il video è oscurato.

- L'unità disco rigido e la ventola sono udibili.
- Il LED di stato è **VERDE**.
- Il pannello di stato MaxiLife visualizza una faccina sorridente (☺).

Prima di togliere il coperchio, spegnere sempre il visore e il PC Workstation e scollegare tutti cavi di alimentazione e degli accessori. Al termine dei controlli, chiudere il PC Workstation e ricollegare i cavi di alimentazione e degli accessori. Controllare infine che il PC Workstation si avvii correttamente.

Sintomo...	Verificare che...	Come...
La spia dell'indicatore di accensione e quella di attività del disco rigido funzionano ma lo schermo è oscurato.	Il visore sia acceso (il LED è acceso).	Per una spiegazione dei LED, consultare il manuale del video.
	Il cavo di alimentazione del video sia collegato in modo corretto.	Controllare che il cavo di alimentazione sia inserito in una presa a terra e nel video.
	La presa di alimentazione del video funzioni.	Collegare una lampadina alla presa e controllare che si accenda.
Se il video continua a essere oscurato		
	Verificare che...	Come...
	Le impostazioni della luminosità e del contrasto del video siano corrette.	Se necessario, consultare il manuale del video.
	Il video stesso non sia difettoso.	<ol style="list-style-type: none"> 1 Sostituire il video con un altro funzionante dello stesso modello di PC Workstation. 2 Se il video si avvia, contattare l'assistenza HP o il proprio rivenditore autorizzato per l'eventuale sostituzione del video.
	I pin del cavo video non siano danneggiati.	<ol style="list-style-type: none"> 1 Spegnere e scollegare il video. 2 Scollegare il cavo video e raddrizzare i pin piegati. 3 Ricollegare il cavo video. 4 Accendere il video e vedere se funziona.
Può essere necessario aggiornare il BIOS.		Il BIOS potrebbe essere rovinato (vedere le istruzioni per il recupero del BIOS a pagina 32).

Caso 2 — Video oscurato continua a pagina seguente ➞

Il PC Workstation non si avvia correttamente

Caso 2 — Video oscurato

Sintomo...	Verificare che...	Come...
Problemi nelle configurazioni a due o più video		
	Se è installata una scheda per video doppio, ma il video è uno solo, la scheda sia collegata a <i>Output 1</i> .	<ul style="list-style-type: none">Le uscite sono etichettate sulla scheda video.
	Se si hanno due o più schede video installate, ma un solo video, il video sia collegato all'uscita prevista.	<ul style="list-style-type: none">Collegare il video all'uscita video della seconda scheda video.
Windows visualizza un solo video.	Il driver sia correttamente configurato per il funzionamento multivideo.	<ol style="list-style-type: none">Collegare il connettore superiore della scheda video, con il numero 1, al primo video.Collegare il secondo connettore, con il numero 2, al secondo video.Accendere entrambi i video prima di avviare il PC Workstation.
Un video è oscurato.	La configurazione a più video e la risoluzione siano state impostate correttamente.	<ol style="list-style-type: none">Accedere a Schermo-proprietà in Avvio, Impostazioni, Pannello di controllo.Selezionare l'opzione a più video e configurare il numero necessario di video e la risoluzione. <p><i>NOTA</i> Con la scheda grafica Matrox G400 l'impostazione a più video è possibile solo se i video sono collegati al PC e vengono accesi prima del PC.</p>

NOTA

Se il video di oscura o si rovina durante un avvio di Windows, vedere “Caso 5 — Video oscurato o immagini rovinate” a pagina 17.

Caso 3 — Avvio non riuscito e video oscurato



Premendo il pulsante di accensione, si possono udire il disc rigido o la ventola ma il PC Workstation non si avvia. Il video rimane oscurato e il LED è rosso.

- Il video è oscurato.
- Il LED di stato è **ROSSO**.
- Beep code is emitted.
- Il pannello MaxiLife riporta un messaggio di errore e una faccina triste (☹).

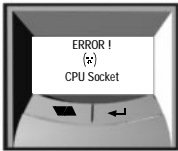
NOTA

Prima di togliere il coperchio, spegnere sempre il visore e il PC Workstation e scollegare tutti cavi di alimentazione e degli accessori. Al termine dei controlli, chiudere il PC Workstation e ricollegare i cavi di alimentazione e degli accessori. Controllare infine che il PC Workstation si avvii correttamente.

All'avvio del PC, il BIOS esegue dei test automatici all'accensione (POST) per verificare l'eventuale presenza di problemi di configurazione hardware. Se viene rilevato un problema, appare un messaggio di errore sul video del PC.



Se, tuttavia, il PC non è in grado di visualizzare un messaggio di errore (per esempio, quando la scheda grafica è guasta), emette un segnale acustico e successivamente una serie di bip con la comparsa di un messaggio sul visore MaxiLife.

Se si odono dei bip, è necessario contarli per individuare la causa del problema.

Bip e LCD Maxilife	Causa...	Verificare che...
1 bip 	Processore mancante, non collegato correttamente o zoccolo ZIP non chiuso.	<ul style="list-style-type: none">• Il processore sia collegato correttamente e lo zoccolo ZIP sia chiuso.• Lo zoccolo 2 del processore contenga un terminatore se non è usato.
2 bip	L'alimentatore è in modalità protezione	<ul style="list-style-type: none">• I cavi di alimentazione siano collegati correttamente.

Il PC Workstation non si avvia correttamente

Caso 3 — Avvio non riuscito e video oscurato

Bip e LCD Maxilife	Causa...	Verificare che...
3 bip 	Memoria assente, moduli di memoria errati o incompatibili.	<ul style="list-style-type: none">• Il modulo di memoria sia inserito correttamente nello zoccolo 1 (il più vicino al processore).• Se non in uso, lo zoccolo 2 contenga un modulo di continuità RDRAM.
4 bip 	Problema della scheda grafica.	<ul style="list-style-type: none">• La scheda video sia installata.• La scheda video sia inserita in modo corretto nel connettore AGP.
5 bip	Problema di inizializzazione PnP/PCI.	<ul style="list-style-type: none">• Le schede PCI siano inserite correttamente negli slot.• Provare a togliere la scheda PCI per vedere se è la causa del problema.
6 bip	BIOS danneggiato.	Attivare la procedura di recupero della crisi (vedere pagina 30).
7 bip	Scheda di sistema difettosa.	

Se non si riesce a sentire il codice acustico

Se il codice acustico non viene interpretato, spegnere il PC premendo il pulsante di accensione per cinque secondi o più e riascoltare il segnale.

Caso 4 — Avvio non riuscito e visualizzazione di un messaggio di errore



Premendo il pulsante di accensione, il PC Workstation inizia l'avvio e c'è attività sul video, ma la procedura di avvio non riesce e genera un messaggio di errore. Il LED di stato lampeggia rosso. E' stato rilevato un errore di configurazione.

- L'avvio non è riuscito con comparsa di un messaggio di errore.
- Il LED di stato è **ROSSO**.
- Il pannello MaxiLife visualizza (⌘) e un messaggio di errore dei POST.

NOTA

Prima di togliere il coperchio, spegnere sempre il visore e il PC Workstation e scollegare tutti cavi di alimentazione e degli accessori. Al termine dei controlli, chiudere il PC Workstation e ricollegare i cavi di alimentazione e degli accessori. Controllare infine che il PC Workstation si avvii correttamente.

EMU (utilità dei messaggi di errore)

Nel caso di un errore generato durante i POST (test automatici all'accensione), vengono emessi due bip, quindi l'Error Setup Manager dà accesso a uno o più errori individuati. Per ogni errore EMU, sullo schermo e sull'LCD di MaxiLife viene visualizzato un codice a 4 cifre con il messaggio di testo.

NOTA

Se il video non è disponibile, sull'LCD di MaxiLife compare anche un breve messaggio di errore.

Per dettagli basta premere INVIO. Appare una descrizione dettagliata della causa del guasto e le istruzioni per risolvere il problema.

Il PC Workstation non si avvia correttamente

Caso 4 — Avvio non riuscito e visualizzazione di un messaggio di errore

I seguenti esempi illustrano i diversi tipi di categorie di errore.

<i>Categoria n.1:</i>	Se un errore può essere superato con < F1 > o con Setup, i POST devono visualizzare:
ERROR	
0070	CPU Terminator Card Error
Press < Enter > to view more information about error	
< F1= Continue > , < F2= Setup >	

<i>Categoria n.2:</i>	Se l'errore è solo un'avvertenza (es. tasto bloccato), i POST devono visualizzare:
WARNING ¹	
00100	Keyboard Error

1. Dopo un timeout di cinque secondi senza interventi, il sistema riprende l'avvio.

<i>Categoria n.3:</i>	Se l'errore è grave, i POST dovrebbero visualizzare:
00xx	The BIOS has detected a serious problem that prevents your PC from booting
Press < Enter > to view more information about error	

Caso 5 — Video oscurato o immagini rovinate

Premendo il pulsante di accensione, il PC Workstation inizia l'avvio e c'è attività del video, ma poi lo schermo si oscura o l'immagine si rovina.

- Il video si oscura.
oppure
- L'immagine è rovinata.

NOTA

Prima di togliere il coperchio, spegnere sempre il visore e il PC Workstation e scollegare tutti cavi di alimentazione e degli accessori. Al termine dei controlli, chiudere il PC Workstation e ricollegare i cavi di alimentazione e degli accessori. Controllare infine che il PC Workstation si avvii correttamente.

Sintomo....	Verificare che...	Come...
Il PC Workstation si avvia correttamente, ma quando il sistema operativo inizia a caricarsi, il video si oscura o l'immagine è rovinata.	Il video supporti la risoluzione e la frequenza di aggiornamento scelta. Questo tipo di problema può verificarsi se il PC Workstation è configurato per l'uso con un video e poi ne usa uno diverso.	<ol style="list-style-type: none"> 1 Riavviare il PC Workstation in modalità VGA, quindi accedere a Schermo-proprietà in Avvio, Impostazioni, Pannello di controllo. 2 Impostare la risoluzione dello schermo e i valori di aggiornamento in modo che possano essere supportati dal proprio video.
Se il video continua a essere oscurato o rovinato		
	Verificare che...	Come...
	La scheda video sia inserita correttamente nello zoccolo della scheda di sistema.	<ol style="list-style-type: none"> 1 Seguire le istruzioni della <i>Nota</i> precedente per la rimozione del coperchio e lo spegnimento del PC Workstation. 2 Togliere la scheda AGP, poi reinserirla con attenzione nello zoccolo. 3 Rimettere il coperchio e ricollegare i cavi accessori e di alimentazione. Controllare che il PC Workstation si avvii correttamente.
	L'unità disco sia configurata correttamente e i cavi siano collegati.	Se necessario, vedere pagina 24 per maggiori informazioni.
	L'unità disco rigido sia accessibile.	Vedere pagina 39 per istruzioni sulla risoluzione dei problemi con HP e-DiagTools.
Se lo schermo ancora oscurato o rovinato		
	Verificare che...	Come...
	Il driver del video non sia rovinato o installato non correttamente.	Installare l'ultima versione del driver per la scheda video, disponibile nel sito Web di assistenza al Kayak: www.hp.com/go/kayaksupport , scegliendo HP Kayak XM600 PC Workstation.

Il PC Workstation non si avvia correttamente

Caso 5 — Video oscurato o immagini rovinate

Problemi di configurazione

Se il PC Workstation si avvia normalmente ma presenta problemi nella configurazione delle sue diverse componenti:

Sintomo	Tipo di problema	
Il PC Workstation comincia ad avviarsi, ma a video compare un messaggio di errore dei POST (Power-On Self-Test).	<ul style="list-style-type: none">• <i>Errore del test della CMOS.</i>	Vedere pagina 21.
	<ul style="list-style-type: none">• <i>Tastiera o mouse non funzionanti correttamente.</i>	Vedere pagina 22.
	<ul style="list-style-type: none">• <i>Il LED dell'unità disco floppy non compare.</i>	Vedere pagina 23.
	<ul style="list-style-type: none">• <i>Unità disco rigido, DVD, CD-RW o CD-ROM non accessibili.</i>	Vedere pagina 24.
	<ul style="list-style-type: none">• <i>Porte seriale o parallela configurata male.</i>• <i>Dispositivi non cablati correttamente.</i>• <i>Driver mancanti o non installati correttamente.</i>	Vedere pagina 25.
Impossibile spegnere il PC Workstation.		Vedere pagina 26.
Password dimenticata.	<i>Impossibile avviare il PC</i>	Vedere pagina 26.
Il PC Workstation ha un problema software.	<ul style="list-style-type: none">• <i>L'applicazione non viene eseguita.</i>	Vedere pagina 27.
	<ul style="list-style-type: none">• <i>Data e ora sono errate.</i>	
Il PC Workstation perde continuamente i suoi parametri di configurazione.		Vedere pagina 28.
Problemi con il simbolo dell'Euro		Vedere pagina 29.

Informazioni utili	
Problemi di diagnostica con il BIOS:	
• Aggiornamento del BIOS.	Vedere pagina 30.
• Ripristino delle impostazioni predefinite del BIOS.	Vedere pagina 30.
• Azzeramento della CMOS.	Vedere pagina 31.
• Recupero del BIOS (modalità di crisi).	Vedere pagina 32.
Interruttori della scheda di sistema.	Vedere pagina 33.
Uso del programma HP <i>Setup</i> .	Vedere pagina 34.
Diagnostica sulle unità disco con problemi:	
• Unità disco rigido.	Vedere pagina 35.
• Unità CD-ROM, DVD o CD-RW.	Vedere pagina 36.
Diagnostica sull'hardware con HP e-DiagTools.	Vedere pagina 39.
Recupero del contenuto dell'unità disco rigido.	Vedere pagina 47.

Errore del test della CMOS

NOTA

Prima di togliere il coperchio, spegnere sempre il visore e il PC Workstation e scollegare tutti cavi di alimentazione e degli accessori. Al termine dei controlli, chiudere il PC Workstation e ricollegare i cavi di alimentazione e degli accessori. Controllare infine che il PC Workstation si avvii correttamente.

Sintomo...	Verificare che...	Come...
I POST riportano un errore del test della CMOS, cioè del chip che conserva a computer spento una registrazione dei componenti installati.	La batteria interna funzioni.	<ol style="list-style-type: none">1 Impostare l'ora giusta (vedere il manuale del sistema operativo).2 Spegnere e tenere scollegato il PC Workstation per un'ora.3 Riavviare il PC Workstation e controllare che l'ora sia esatta.4 Se non lo è, sostituire la batteria con una nuova (vedere il capitolo 2 della <i>Guida d'uso</i> del PC Workstation).
	La versione del BIOS installato sia quella più recente.	Per avere l'ultimo aggiornamento, scaricare l'ultima versione del BIOS dal sito Web di assistenza Kayak: www.hp.com/go/kayaksupport , selezionando HP Kayak XM600 PC Workstation.
	La scheda di sistema funzioni.	Sostituire la scheda di sistema con una scheda sicuramente funzionante dello stesso modello di PC Workstation.
Se il problema persiste, contattare l'assistenza HP o il proprio rivenditore autorizzato HP		

Errore del test della tastiera

NOTA

Prima di togliere il coperchio, spegnere sempre il visore e il PC Workstation e scollegare tutti cavi di alimentazione e degli accessori. Al termine dei controlli, chiudere il PC Workstation e ricollegare i cavi di alimentazione e degli accessori. Controllare infine che il PC Workstation si avvii correttamente.

Sintomo...	Verificare che...	Come...
I POST riportano un errore del test della tastiera.	I cavi della tastiera e del mouse siano collegati correttamente.	Inserire i connettori dei cavi sul retro del PC Workstation nel modo corretto aiutandosi con le icone in codice colore che ne facilitano l'identificazione.
	La tastiera sia pulita e i tasti non restino premuti. Il mouse sia pulito.	<ul style="list-style-type: none"> Controllare che i tasti siano tutti della medesima altezza e nessuno sia rimasto premuto (tastiera). Pulire la pallina e i sensori del mouse.
	Tastiera e mouse funzionino.	Sostituire la tastiera o il mouse con una tastiera o un mouse sicuramente funzionanti.
Se il PC Workstation si avvia ma ci sono ancora problemi...		
Può essere necessario aggiornare il BIOS.		Creare un disco floppy di avvio per aggiornare il BIOS (vedere pagina 30).
Se la tastiera o il mouse continuano a non funzionare		
	Verificare che...	In caso contrario...
	La scheda di sistema funzioni.	La scheda di sistema può avere un problema. Contattare l'assistenza HP o il proprio rivenditore autorizzato HP.
Se il problema persiste, contattare l'assistenza HP o il proprio rivenditore autorizzato HP		

Errore del test dell'unità disco floppy

NOTA

Prima di togliere il coperchio, spegnere sempre il visore e il PC Workstation e scollegare tutti cavi di alimentazione e degli accessori. Al termine dei controlli, chiudere il PC Workstation e ricollegare i cavi di alimentazione e degli accessori. Controllare infine che il PC Workstation si avvii correttamente.

Sintomo...	Verificare che...	Come...
I POST riportano un errore del test dell'unità disco floppy.	L'unità sia configurata correttamente nel programma <i>Setup</i> .	<ol style="list-style-type: none">1 Quando compare il messaggio Press F2 to enter Setup, premere il tasto F2.2 Controllare che l'opzione Floppy disk controller del menu Advanced del <i>Setup</i> sia attivata.
	I cavi dell'unità siano collegati correttamente.	Controllare i cavi dati e di alimentazione (vedere il capitolo 2 della <i>Guida d'uso</i> del PC Workstation).
	Il cavo dell'unità funzioni.	Sostituire il cavo dell'unità disco floppy con uno sicuramente funzionante dello stesso modello di PC Workstation.
	Il dischetto funzioni.	<ol style="list-style-type: none">1 Controllare che il dischetto sia del formato previsto e sia correttamente inserito nell'unità.2 Pulire l'unità disco floppy con l'apposito kit di pulizia.3 Inserire un disco floppy sicuramente funzionante e vedere se ha problemi.
<i>Se l'unità continua a non funzionare...</i>		
	Verificare che...	In caso contrario...
	La scheda di sistema funzioni.	La scheda di sistema può avere un problema. Contattare l'assistenza HP o il proprio rivenditore autorizzato HP.
<i>Se il problema persiste, contattare l'assistenza HP o il proprio rivenditore autorizzato HP</i>		

Errore del test dell'unità disco rigido, DVD, CD-RW o CD-ROM

NOTA

Prima di togliere il coperchio, spegnere sempre il visore e il PC Workstation e scollegare tutti cavi di alimentazione e degli accessori. Al termine dei controlli, chiudere il PC Workstation e ricollegare i cavi di alimentazione e degli accessori. Controllare infine che il PC Workstation si avvii correttamente.

Sintomo...	Verificare che...	Come...
I POST riportano un errore dell'unità disco rigido, DVD o CD-ROM	L'unità sia correttamente configurata nel programma <i>Setup</i> (vedere pagina 35 o pagina 36).	<div>1 Spegner e riaccendere il PC.</div> <div>2 Quando compare il messaggio Press F2 to enter Setup, premere il tasto F2.</div> <div>3 Controllare che l'unità sia attivata e del tipo giusto.</div>
	I cavi dell'unità siano collegati correttamente.	<div>1 Controllare che i cavi dell'unità siano correttamente collegati (vedere il capitolo 2 della <i>Guida d'uso</i> del proprio PC).</div> <div>2 Chiudere il PC, riaccenderlo e vedere se funziona.</div>
	Il cavo dell'unità funzioni.	<div>1 Sostituire il cavo dell'unità con uno sicuramente funzionante dello stesso modello di PC Workstation.</div> <div>2 Chiudere il PC, accenderlo e vedere se funziona.</div>
Se l'unità continua a non funzionare...		
	Lanciare e-DiagTools per eseguire uno dei test di diagnostica hardware (vedere pagina 39).	
	Verificare che..	Come...
	L'unità disco funzioni con HP e-DiagTools.	<div>1 Sostituire l'unità disco con una sicuramente funzionante dello stesso modello di PC Workstation.</div> <div>2 Chiudere il PC, accenderlo e vedere se funziona.</div>
Se l'unità continua a non funzionare...		
Può essere necessario aggiornare il BIOS.		Creare un floppy di avvio per aggiornare il BIOS (pagina 30).
	Verificare che...	Come...
	La scheda di sistema funzioni.	<div>1 Sostituire la scheda con una sicuramente funzionante dello stesso modello di PC Workstation.</div> <div>2 Chiudere il PC, ricollegare il cavo di alimentazione e controllare che il PC Workstation e l'unità funzionino.</div> <div>3 Se l'unità funziona, contattare l'assistenza HP o il proprio rivenditore autorizzato per altre informazioni.</div>
Compare un avviso S.M.A.R.T. durante i POST.		Si consiglia di: Eseguire un immediato backup dei dati e contattare l'assistenza HP all'indirizzo: www.hp.com/go/kavaksupport per chiedere un'unità disco rigido di ricambio (vedere pagina 35).
Se c'è un guasto generale dell'unità disco rigido...		Vedi "Recupero del contenuto dell'unità disco rigido" a pagina 47.
Se il problema persiste, contattare l'assistenza HP o il proprio rivenditore autorizzato HP		

Errore del test della porta seriale o parallela

NOTA

Prima di togliere il coperchio, spegnere sempre il visore e il PC Workstation e scollegare tutti cavi di alimentazione e degli accessori. Al termine dei controlli, chiudere il PC Workstation e ricollegare i cavi di alimentazione e degli accessori. Controllare infine che il PC Workstation si avvii correttamente.

Sintomo...	Verificare che...	Come...
I POST riportano un errore del test della porta.	La porta sia configurata correttamente nel programma <i>Setup</i> .	<ol style="list-style-type: none"> 1 Spegner e riaccendere il PC Workstation. 2 Quando compare il messaggio Press F2 to enter Setup, premere il tasto F2. 3 Controllare che la porta sia attivata e l'impostazione relativa alla voce Integrated I/O ports nel menu Advanced sia corretta.
	Tutti i dispositivi siano collegati correttamente e accesi.	<ol style="list-style-type: none"> 1 Inserire i cavi nei giusti connettori del pannello posteriore del PC Workstation. 2 Accendere il PC Workstation e le sue periferiche.
	Siano installati i driver previsti.	Vedere la documentazione della periferica.
Se il PC continua ad avere problemi....		
Può essere necessario aggiornare il BIOS.		Creare un floppy di avvio per aggiornare il BIOS (pagina 30).
	Verificare che...	Come...
	La scheda di sistema funzioni.	<ol style="list-style-type: none"> 1 Sostituire la scheda con una sicuramente funzionante dello stesso modello di PC Workstation. 2 Chiudere il PC, ricollegare il cavo di alimentazione e controllare che il PC Workstation funzioni. 3 Se l'unità funziona, contattare l'assistenza HP o il proprio rivenditore autorizzato per altre informazioni.
Se il problema persiste, contattare l'assistenza HP o il proprio rivenditore autorizzato HP		

Impossibile spegnere il PC Workstation

Sintomo...	Verificare che...	Come...
Il PC Workstation <i>non</i> produce alcuna risposta acustica quando si preme il pulsante di accensione, ma non si lascia spegnere.	Tutti i dati siano stati salvati e che si sia usciti da tutti i programmi.	<ol style="list-style-type: none">1 Salvare tutti i dati e uscire da tutti i programmi (se possibile).2 Premere il pulsante di accensione e tenerlo premuto per 5 secondi. Il PC Workstation si spegnerà.3 Staccare il cavo di alimentazione.

Si è dimenticata la password

NOTA

Seguire le istruzioni se le password sono state impostate nel programma *Setup*.

Sintomo...	Soluzione...
E' stata dimenticata la password utente.	<ol style="list-style-type: none">1 Spegner il PC Workstation.2 Riavviarlo. Se viene richiesta la password, fornire quella dell'amministratore.3 Quando compare il messaggio Press F2 to enter Setup, premere il tasto F2.4 Fornire la password dell'amministratore per accedere al programma <i>Setup</i>.5 Entrare nel menu Security.6 Entrare nel campo Set User Password e impostare una nuova password utente che andrà a sostituire quella dimenticata.7 Premere Esc o F3 o scegliere Exit Menu per salvare la nuova password e uscire dal <i>Setup</i>.
E' stata dimenticata la password amministratore.	<ol style="list-style-type: none">1 Spegner il PC Workstation e staccare il cavo di alimentazione.2 Togliere il coperchio dal PC Workstation.3 Spostare l'interruttore 9 del blocco interruttori della scheda di sistema in posizione ON.4 Rimettere il cavo di alimentazione e riavviare il PC Workstation.5 Quando compare il messaggio <i>Le password sono state cancellate</i>, spegnere il PC Workstation.6 Staccare il cavo di alimentazione e rimettere l'interruttore 9 in posizione OFF.7 Rimettere il coperchio sul PC Workstation.8 Accendere il PC Workstation e fargli completare la routine di avvio.9 Terminati i POST, premere F2 quando viene chiesto di usare il programma <i>Setup</i>.10 Impostare le password amministratore e utente.11 Premere Esc o F3 o scegliere Exit Menu per salvare la nuova password e uscire dal programma <i>Setup</i>.

Se il PC Workstation ha un problema software

Sintomo...	Soluzione...
La spia di alimentazione verde è accesa, ma una parte del software non viene eseguito.	<ul style="list-style-type: none">• Consultare la documentazione dell'applicazione e/o quella del sistema operativo per maggiori informazioni.• Se il software viene eseguito ma non correttamente, provare a salvare i dati non ancora salvati, quindi chiudere l'applicazione e rilanciarla. Se continua a non funzionare, riavviare il PC Workstation e rilanciare il software.• Reinstallare il software.• Se il problema persiste, contattare il servizio di assistenza del produttore del software.
La data e l'ora non sono esatte.	<p>La data e l'ora possono non essere esatte per questa ragione:</p> <ul style="list-style-type: none">• Si è passati dall'ora solare all'ora legale o viceversa. <p>Per cambiare la data e l'ora, usare le funzioni del sistema operativo o del programma <i>Setup</i>. Se necessario, installare una nuova batteria (vedere il capitolo 2 della <i>Guida d'uso</i>).</p>
Se ci sono ancora problemi software...	
	<i>Lanciare HP e-DiagTools per controllare la configurazione hardware (vedere pagina 39).</i>

Se l'orologio del PC Workstation non mantiene l'ora esatta

ATTENZIONE

Se la batteria è installata male può esplodere. Per la propria incolumità, non ricaricare, disassemblare o bruciare la vecchia batteria e sostituirla sempre con una dello stesso tipo o raccomandata dal costruttore. La batteria è al litio e non contiene metalli pesanti. Per proteggere l'ambiente, non gettarla nei rifiuti domestici, ma restituirla al negozio dove è stata acquistata, al rivenditore da cui è stato acquistato il PC Workstation o ad HP, in modo che possa essere riciclata o smaltita in modo da non danneggiare l'ambiente. La restituzione delle batterie è gratuita.

Se il PC Workstation continua a perdere i suoi parametri di configurazione, potrebbe essere necessario sostituire la batteria. In questo caso usare una batteria al manganese/litio a bottone CR2032, disponibile presso quasi tutti i rivenditori di PC Workstation.

Per sostituire la batteria:

- 1 Staccare il cavo di alimentazione e tutti i cavi di connessione in rete dal PC Workstation.
- 2 Togliere il coperchio dal PC Workstation.
- 3 Estrarre la vecchia batteria facendola scorrere da sotto il fermo.
- 4 Mettere la nuova batteria nell'apposito supporto e controllare che si assesti perfettamente e che il fermo assicuri saldamente la batteria.
- 5 Rimettere il coperchio e ricollegare tutti i cavi dati e di alimentazione.
- 6 Lanciare il programma *Setup*, premendo all'avvio il tasto **F2**, e riconfigurare il PC Workstation.

Problemi con il simbolo dell'Euro

Se la tastiera ha un tasto per il simbolo dell'Euro, si noti che esso può essere usato solo con i sistemi operativi e le applicazioni che lo supportano.

- Solo i sistemi operativi più recenti, come Windows 98, permettono di utilizzare il simbolo Euro (solo in alcune lingue).
- Non tutte le applicazioni supportano il simbolo dell'Euro.
- Non tutti i font contengono il carattere Euro.

Per gli utenti di Windows 95 e Windows NT

Windows NT 4.0 e Windows 95 non integrano funzioni per il riconoscimento del simbolo dell'Euro. Per maggiori informazioni sull'attivazione del simbolo dell'Euro, vedere il sito Web di Microsoft:

www.microsoft.com/windows/euro.asp

Configurazione della tastiera

Per configurare la tastiera, selezionare **Impostazioni** ➔ **Pannello di controllo** nel menu **Start** o **Avvio**. Fare doppio clic su **Tastiera** e selezionare la scheda **Lingua** nella finestra **Proprietà - Tastiera**. Fare clic su **Aggiungi**, selezionare il paese desiderato e fare clic su **OK**. Fare di nuovo clic su **OK** per uscire da **Pannello di controllo**.

Problemi con il BIOS

Il BIOS è un insieme di routine che definiscono le caratteristiche operative fondamentali del PC Workstation. Molti dei problemi del PC Workstation possono essere risolti aggiornando (flashing) il BIOS (Basic Input Output System).

NOTA

Prima di eseguire qualsiasi modifica del BIOS si raccomanda di prendere nota della configurazione del sistema.

Aggiornamento del BIOS

La versione più recente del BIOS di sistema (operazione di flashing standard) per il PC Workstation può essere scaricata dal sito Web Support di HP all'indirizzo: www.hp.com/go/kayaksupport. Assieme ai file del BIOS e all'utilità di flashing il sito contiene le istruzioni di aggiornamento.

Ripristino delle impostazioni predefinite del BIOS

Molti errori hardware possono dipendere dal BIOS e dai parametri di configurazione. Se si teme che le impostazioni del BIOS non siano corrette, ripristinare quelle originali nel modo seguente:

- 1 Premere **(F2)** dopo il riavvio del PC Workstation per accedere al programma *Setup*, compare il logo "Kayak".
- 2 Premere **(F9)** per caricare le impostazioni predefinite dal programma *Setup*.
- 3 Impostare su Yes la voce "Reset Configuration Data" del menu Main. Prima di apportare qualsiasi modifica al BIOS si raccomanda di prendere nota della configurazione di sistema.

Azzeramento della CMOS

- 1 Spegner il PC Workstation, staccare il cavo di alimentazione e i cavi dati e togliere il coperchio.
- 2 Spostare l'interruttore 8 della scheda di sistema su ON per azzerare la memoria CMOS.
- 3 Rimettere il coperchio e ricollegare solo il cavo di alimentazione.
- 4 Riavviare il PC Workstation. Comparirà un messaggio simile a questo:

"Configuration has been cleared, set switch Clear to the ON position before rebooting."

- 5 Spegner il PC Workstation, staccare il cavo di alimentazione e togliere il coperchio.
- 6 Spostare l'interruttore 8 della scheda di sistema nella posizione OFF per conservare la configurazione.
- 7 Rimettere il coperchio e ricollegare il cavo di alimentazione e i cavi dati.
- 8 Accendere il PC Workstation. Lanciare il programma *Setup* premendo (F2). Premere quindi (F9): i valori predefiniti della CMOS verranno scaricati e salvati automaticamente.
- 9 Premere (Esc) salvare la configurazione e uscire dal programma *Setup*.

Recupero del BIOS (modalità di crisi)

Se per qualche ragione il BIOS si rovina e non è possibile eseguire il flashing standard, il ripristino del BIOS può essere eseguito adottando una modalità di recupero straordinaria che prevede le operazioni seguenti:

- 1 Procurarsi un disco floppy DOS di sistema.
- 2 Copiare i file del BIOS sul disco floppy.
- 3 Creare o modificare il file AUTOEXEC.BAT che deve contenere la sola riga di testo:
"phlash /c /mode=3 /s IC1105US.FUL"
- 4 Sostituire il nome di file del BIOS con quello sul disco floppy.
- 5 Chiudere la sessione sul PC Workstation.
- 6 Spegnerne il PC Workstation e staccare il cavo di alimentazione.
- 7 Togliere il coperchio.
- 8 Spostare l'interruttore 7 in ON.
- 9 Inserire il disco floppy nell'apposita unità.
- 10 Ricollegare il cavo di alimentazione e accendere il PC Workstation.
- 11 Il PC Workstation si avvia dal disco floppy e aggiorna il BIOS. Si noterà però che durante il flashing, lo schermo rimane oscurato.
- 12 Il processo di recupero è terminato quando si odono quattro bip in sequenza.
- 13 Spegnerne il PC Workstation e togliere il disco floppy dall'unità e il cavo di alimentazione dalla presa.
- 14 Riportare l'interruttore 7 in OFF.
- 15 Rimettere il coperchio, ricollegare il cavo di alimentazione e riavviare il PC Workstation.

Interruttori della scheda di sistema

La scheda di sistema contiene dieci interruttori di configurazione, numerati da 1 a 10. Alcuni di essi sono riservati (interruttori 1, 2, 3, 4 e 5) e non devono essere modificati, pena un guasto generale del sistema.

Interruttore	Posizione predefinita	Funzione:
1-5	OFF	Riservato. Non cambiare le impostazioni predefinite.
6	ON	Permette l'accensione da tastiera usando la barra spaziatrice. OFF disattiva l'opzione.
7	OFF	Attiva le modalità standard. ON attiva la modalità di recupero del BIOS al prossimo avvio.
8	OFF	Mantiene la CMOS. ON azzerà la CMOS al prossimo avvio.
9	OFF	Attiva le password dell'amministratore e dell'utente. ON azzerà le password al prossimo avvio.
10	ON	Seleziona il tipo di chassis ON = minitower

Uso del programma HP Setup

Il programma *Setup* permette di vedere e modificare la configurazione del PC Workstation, come le password e l'ordine di avvio dei dispositivi. Per controllare la configurazione, attenersi alle istruzioni che seguono.

Per prima cosa
accendere o riavviare il
PC Workstation

Se il PC Workstation è spento, accendere prima il video e poi il PC Workstation.

Se il PC Workstation è già acceso, salvare i dati, uscire da tutti i programmi e riavviarlo. Sotto Windows NT 4.0, Windows 95 o Windows 98, usare il comando **Chiudi sessione** ⇒ **Riavvia il sistema** nel menu **Start** o **Avvio**. Il comando fa uscire automaticamente dal sistema operativo e riavvia il PC Workstation.

Per entrare nel
programma Setup

Per entrare nel programma *Setup*, premere **F2** mentre a video è visualizzato il logo “*Kayak*”.

Altri interventi di diagnostica sulle unità disco

Il paragrafo fornisce ulteriori informazioni su come risolvere i problemi riguardanti le unità disco o le schede accessorie.

ATTENZIONE

Prima di togliere il coperchio per controllare le connessioni dei cavi o le impostazioni dei ponticelli, staccare sempre il cavo di alimentazione e tutti i cavi di telecomunicazioni.

Per evitare le scosse o danni agli occhi prodotti dalla luce al laser, non aprire il contenitore dell'unità CD-ROM. L'unità CD-ROM è infatti affidata alla esclusiva manutenzione da parte di personale specializzato. I requisiti dell'alimentazione e la lunghezza d'onda sono riportati sull'etichetta del CD-ROM. Questo PC Workstation è un prodotto al laser di classe 1. Non eseguire alcuna regolazione sull'unità laser.

Se il disco rigido ha un problema

- 1 Se compare un messaggio S.M.A.R.T. generato da TopTools o durante i POST, significa che potrebbe essersi verificato un guasto all'unità disco rigido. Eseguire un immediato backup dei dati e contattare l'assistenza HP.
- 2 Controllare che i cavi di alimentazione e dati dell'unità siano collegati correttamente (vedere il capitolo 2 della Guida d'uso per maggiori informazioni su cavi e connettori).
- 3 Controllare che nel menu **Boot** del programma *Setup*, accessibile premendo **F2** all'avvio, non sia stato disattivato l'avvio da disco rigido.
- 4 Controllare che l'unità disco rigido sia stata rilevata (vedere il sottomenu **Hard Disk Drives** nel menu **Boot** del programma *Setup*, cui si accede premendo il tasto **F2** all'avvio).
- 5 Lanciare ScanDisk e Disk Defragmenter per vedere se rilevano l'eventuale guasto al disco rigido. Per accedere alle due utilità, selezionare **Programmi** ⇨ **Accessori** ⇨ **Utilità di sistema** nel menu **Avvio**.
- 6 Eseguire i test IDE o SCSI selezionando la voce **Test di sistema avanzato** di HP e-DiagTools (descritti a pagina 39).

Se la spia di attività del disco rigido non funziona

Se la spia di attività del disco rigido non lampeggia quando il PC Workstation sta accedendo all'unità disco rigido:

- 1 Controllare che il connettore del pannello di controllo sia saldamente connesso alla scheda di sistema.
- 2 Controllare che i cavi dati e di alimentazione siano connessi in modo corretto.

Se l'unità CD-ROM, DVD o CD-RW ha un problema

L'unità CD-ROM, DVD o CD-RW non funziona

- 1 Controllare che nell'unità sia inserito un supporto.
- 2 Controllare che tutti i cavi (audio, dati e di alimentazione) siano stati collegati in modo corretto sia all'unità che alla scheda di sistema.
- 3 Controllare che l'unità sia stata rilevata nel programma *Setup*, cui si accede premendo il tasto **F2** all'avvio. Nel campo **IDE Secondary Master** o **IDE Secondary Slave** deve apparire un'unità.
- 4 Se si vuole avviare il PC dal CD-ROM, mettere **CD-ROM** prima di **HDD** in *Setup* (vedere il sottomenu **Boot Device Priority** nel gruppo di menu **Boot** del programma *Setup*).

L'unità DVD non legge il video DVD

- 1 Controllare che il disco DVD che si vuole leggere e l'unità DVD abbiano lo stesso codice regionale.

NOTA

L'impostazione del codice regionale dell'unità DVD viene stabilito dal primo disco DVD che si inserisce nell'unità.

- 2 Controllare che sul sistema sia installato un decodificatore MPEG di software.

L'unità CD-ROM, DVD o CD-RW è inattiva

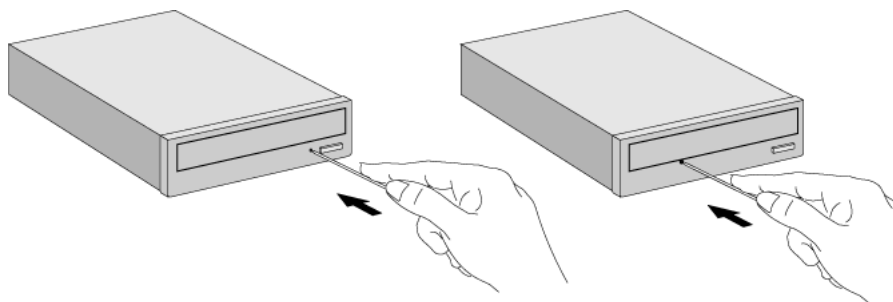
Se l'unità non sembra funzionare, provare ad accedere al disco facendo clic sull'icona dell'unità o sulla lettera assegnata all'unità dal sistema operativo.

L'unità CD-ROM, DVD o CD-RW non si apre

Se si ha difficoltà a togliere un disco dall'unità (per esempio durante un'interruzione della corrente), è possibile usare il pulsante di espulsione manuale.

Per esempio, per togliere un CD-ROM usando il pulsante di espulsione manuale:

- 1 Con una punta fine e rigida, come l'estremità di una graffetta, spingere il pulsante di espulsione manuale dell'unità. Le figure riportate sotto mostrano le due possibili posizioni del pulsante di espulsione manuale.



- 2 L'unità CD-ROM verrà sbloccata, aprendosi lentamente. Tirlarla dolcemente in avanti finché non si apre del tutto e togliere il CD.
- 3 Per chiudere l'unità, spingerla dolcemente senza esercitare alcuna pressione. L'unità potrebbe non chiudersi completamente finché non è del tutto funzionante (per esempio, quando ritorna la corrente).

Problemi di configurazione

Altri interventi di diagnostica sulle unità disco

Risoluzione dei problemi con HP e-DiagTools

La prima fase per la risoluzione di un problema è la *diagnosi*.

HP e-DiagTools aiuta a diagnosticare i problemi relativi all'hardware del computer HP ed è costituito da una serie di strumenti che aiutano l'utente a:

- Distinguere tra problemi software e hardware
- Verificare il corretto funzionamento del computer
- Eseguire la diagnostica dei problemi relativi all'hardware
- Dare informazioni precise ai tecnici dell'assistenza in modo che possano risolvere i problemi con velocità ed efficacia.

e-DiagTools non è uno strumento per eseguire riparazioni.

Panoramica di e-DiagTools

e-DiagTools ha tre componenti principali:

- ❑ Il buzzer, che costituisce una diagnostica pre avvio. Emette una serie di bip che aiutano a individuare i problemi quando il computer non si avvia.
- ❑ I test principali di e-DiagTools, che consistono nella rilevazione del problema hardware, test di sistema base e avanzati e danno la possibilità di generare un Tagliando di assistenza con una registrazione completa dei risultati dei test e della configurazione del PC.
- ❑ Un insieme di funzioni per inviare il Tagliando di assistenza ai tecnici attraverso l'e-mail e per recuperare e aggiornare l'ultima versione del BIOS.

HP e-DiagTools è disponibile:

- ❑ Nella partizione di utilità preinstallata nel disco rigido (consigliata).
- ❑ Nel CD-ROM di recupero HP a corredo del PC Workstation.
- ❑ Nel CD-ROM HP DiagTools.

NOTA

Solo la versione di e-DiagTools della partizione di utilità supporta tutte le sue funzioni, mentre eseguendo e-DiagTools dal CD-ROM non è possibile inviare il Tagliando di assistenza con e-mail o aggiornare il BIOS.

Lanciando e-DiagTools dal CD-ROM, viene attivata l'opzione di avvio dall'unità CD-ROM, che diventa quindi il primo dispositivo nell'ordine di avvio.

Dopo aver lanciato e-DiagTools, ripristinare i valori di configurazione originali.

Si può impostare la priorità di avvio dei dispositivi premendo il tasto F8 quando appare la schermata del logo al riavvio del computer.

Avvio di e-DiagTools dalla partizione di utilità del disco rigido

Per lanciare e-DiagTools dalla partizione di utilità del disco rigido:

- 1 Chiudere tutte le applicazioni e la sessione del PC selezionando l'opzione di riavvio.
- 2 Dopo la schermata del logo, compare un messaggio:

**Press <F10> to enter HP Utility Partition ...
or any other key to proceed**
- 3 Premere il tasto F10.

NOTA

Se la procedura non funziona, significa che la partizione di utilità è disattivata. Provare a lanciare e-DiagTools dal CD-ROM oppure ricreare la partizione e ripristinare il sistema operativo (per maggiori informazioni, vedere il sito Web:

www.hp.com/desktops/diagtools) .

- 4 Selezionare l'opzione desiderata. A seconda della configurazione del BIOS potrebbe essere necessario riavviare il PC. Le modifiche sono automatiche e ritornano ai valori predefiniti quando si esce da e-DiagTools.

NOTA

Non si può passare da un'opzione a un'altra. Una volta selezionata un'opzione, uscire, riavviare il sistema e lanciare e-DiagTools.

Lancio di e-DiagTools dal CD-ROM

NOTA

Solo la versione di e-DiagTools della partizione di utilità supporta tutte le sue funzioni, mentre eseguendo e-DiagTools dal CD-ROM non è possibile inviare il Tagliando di assistenza con e-mail o aggiornare il BIOS.

Prerequisiti

Prima di lanciare e-DiagTools dal CD-ROM, controllare l'esattezza delle seguenti impostazioni del programma Setup del BIOS:

- ☐ Nessun sistema operativo specificato, ovvero:
 - Se i menu **Main** o **Advanced** hanno una voce **Plug and Play OS**, impostarla su **No**
 - Se i menu **Main** o **Advanced** hanno una voce per scegliere il sistema operativo, impostarla su **Other**.
- ☐ Tutte le voci di **Hardware Protection** del menu **Security** siano impostate su **Enabled** o **Unlocked**.
- ☐ Lanciando e-DiagTools dal CD-ROM, viene attivata l'opzione di avvio dall'unità CD-ROM, che diventa quindi il primo dispositivo nell'ordine di avvio.

In alternativa, si può impostare la priorità di avvio dei dispositivi premendo il tasto F8 quando appare la schermata del logo al riavvio del computer.

Dopo aver lanciato e-DiagTools, ripristinare i valori originali di Setup.

Lancio di e-DiagTools dal CD-ROM di recupero HP

Per lanciare e-DiagTools dal CD-ROM di recupero:

- 1 Inserire il CD-ROM HP nell'unità. Chiudere la sessione di lavoro e riavviare il computer.
- 2 Controllare che sia selezionato l'avvio da CD-ROM e che l'unità CD-ROM sia il primo dispositivo nell'ordine di avvio.
- 3 e-DiagTools si avvia automaticamente o, a seconda del CD-ROM usato, compare un menu; in questo caso, selezionare l'opzione per il lancio della diagnostica hardware.

e-DiagTools si avvia e presenta una schermata di benvenuto.

Lancio di e-DiagTools dal CD-ROM HP DiagTools

Per lanciare e-DiagTools dal CD-ROM HP DiagTools:

- 1 Inserire il CD-ROM HP DiagTools nell'unità. Chiudere la sessione di lavoro e riavviare il computer.
- 2 Controllare che sia selezionato l'avvio da CD-ROM e che l'unità CD-ROM sia il primo dispositivo nell'ordine di avvio.
- 3 I programmi del CD-ROM determinano automaticamente la versione di e-DiagTools da usare.

e-DiagTools si avvia e presenta una schermata di benvenuto.

Test hardware di HP e-DiagTools

HP e-DiagTools è in grado di eseguire i test seguenti:

- ❑ *Rilevamento dell'hardware.* Rileva automaticamente la completa configurazione hardware del sistema (compresi il modello e la versione del PC Workstation, il tipo di processore, la memoria cache, la versione del BIOS, la capacità totale della memoria principale, la lista dei dispositivi IDE o SCSI, l'adattatore video, la scheda audio, la tastiera e il controller USB) e stabilisce quali test eseguire.
- ❑ *Test di sistema di base.* Verificano automaticamente (non è richiesto nessun input dell'utente) il corretto funzionamento di vari componenti hardware del PC Workstation. Se viene visualizzato un messaggio di richiamo, usare i test di sistema avanzati per risalire all'errore. Si può inoltre creare un tagliando di assistenza contenente una registrazione della configurazione del sistema e i risultati dei test.
- ❑ *Test di sistema avanzati.* Eseguono una verifica indipendente di un determinato componente hardware del PC Workstation. Per questa ragione, i test sono più approfonditi rispetto ai test di sistema di base. E' inoltre importante notare che i test di sistema avanzati possono essere eseguiti solamente dopo il completamento dei test di sistema di base. Ogni test viene selezionato nel menu della schermata in linea e può essere ripetuto all'infinito.
Per esempio, se sussiste un dubbio relativo all'unità disco rigido, selezionare il test di tale unità e in seguito una delle opzioni proposte. Se un test non viene superato, si può creare un tagliando di assistenza.

Per maggiori informazioni

Per maggiori informazioni sull'uso di HP e-DiagTools, consultarne la *Guida d'uso*, disponibile in formato PDF nel sito Web HP all'indirizzo:
www.hp.com/desktops/diagtools

Dal sito Web è inoltre possibile:

- Scaricare e-DiagTools
- Ordinare il CD-ROM HP DiagTools
- Ottenere informazioni su e-DiagTools, come le domande più frequenti.

[Risoluzione dei problemi con HP e-DiagTools](#)

Per maggiori informazioni

Recupero del contenuto dell'unità disco rigido

Nel caso improbabile di un guasto al disco rigido, il sistema operativo e il software precaricati del PC possono essere recuperati usando *PC Image Engineer — CD-ROM di recupero e creazione immagine*¹ fornito con il PC Workstation. Qui di seguito sono descritte alcune delle funzioni disponibili sul CD-ROM:

- Recupero completo: Ripristina il sistema operativo, le unità, i programmi e la Special Disk Partition predefiniti. Inoltre, il recupero completo cancella automaticamente gli eventuali virus presenti nel record di avvio principale. E' importante notare, tuttavia, che la funzione riformatta l'unità disco rigido. Si raccomanda vivamente, se possibile, di salvare **tutti** i file di dati e le installazioni software.
- Recupero minimo: Ripristina unicamente il sistema operativo e il driver SCSI per l'accesso all'unità disco rigido SCSI.
- Recupero parziale: Ripristina i singoli driver forniti in un'area "sfogliabile" del CD-ROM.
- Copia di file master del sistema operativo: Da usare quando Windows richiede di inserire il supporto del sistema operativo durante l'installazione di altri driver.
- HP e-DiagTools: Controlla la configurazione e il funzionamento del sistema operativo (vedere anche a pagina 39).

NOTA

I software installati sul PC Workstation dopo l'acquisto e i dati personali generati da applicazioni installate sul PC Workstation non rientrano nel processo di recupero. Durante l'uso dell'opzione Recupero completo, tutto l'hardware installato nel PC Workstation dopo l'acquisto richiede la reinstallazione dei driver necessari. In caso di hardware rimosso, possono essere tolti i driver inutili.

1. Alcuni modelli non prevedono la consegna del *CD-ROM di recupero e creazione immagine*. Se non si dispone del CD-ROM, reinstallare il sistema operativo dal CD-ROM fornito a tale scopo con il PC Workstation. I driver che devono essere reinstallati possono essere scaricati dal sito di assistenza HP all'indirizzo: www.hp.com/go/kayaksupport.

Per informazioni su come eseguire un recupero, un potenziamento o un downgrade, consultare la Guida d'uso di Kayak fornita con il PC Workstation.

Recupero dei driver precaricati

Il *CD-ROM di recupero e creazione immagine* può essere usato per reinstallare i singoli driver forniti con il PC Workstation. Inserire il CD-ROM nell'apposita unità. Si visualizzerà automaticamente un file HTML. Con il browser Web, navigare nel CD-ROM finché non si trovano i driver appropriati, quindi, installarli eseguendo il programma di installazione corrispondente direttamente dal CD-ROM.

Reinstallazione del Service Pack di Windows NT

Se si usano le opzioni Recupero completo o Recupero minimo, il Service Pack fornito con il PC Workstation viene installato automaticamente.

Sostituzione del disco rigido

Se il disco rigido è guasto e non può più essere usato, sostituirlo con una nuova unità disco rigido. Per maggiori informazioni sull'installazione delle unità disco rigido, consultare il *capitolo 2 della Guida d'uso del PC Workstation*.

Se l'unità disco rigido di sostituzione è completamente nuova, è necessario creare partizioni e formattare l'unità usando il *CD-ROM di recupero e creazione immagine*.

Altre fonti di informazione

Supporto in linea per la risoluzione dei problemi

Il sito Web di assistenza HP fornisce un'ampio materiale di supporto che aiuta a risolvere i problemi del PC Workstation:

- Documentazione per il PC Workstation (descritta sotto)
- Aggiornamenti del BIOS (incluso il programma di potenziamento e le istruzioni)
- Gli ultimi driver e programmi software

Per visitare il sito Web di supporto HP, collegarsi all'indirizzo:

www.hp.com/go/kayaksupport.

Panoramica sull'insieme della documentazione

Dal sito Web HP è possibile scaricare gratuitamente la documentazione per il PC Workstation acquistato. I documenti forniti sono in formato PDF (Adobe Acrobat) e sono scaricabili dal sito Web HP all'indirizzo:

www.hp.com/go/kayaksupport.

I documenti forniti dal sito comprendono:

- La *Guida d'uso*—descrive come impostare per la prima volta il PC Workstation e contiene informazioni su come installare e sostituire i componenti hardware.
- *Service Handbook Chapters*—fornisce informazioni sulla sostituzione di parti, compresi i numeri di parte HP.
- Il *Technical reference manual*—contiene informazioni tecniche sui componenti del sistema, come la scheda di sistema, i chip e il BIOS.
- Il manuale *Risoluzione dei problemi*—questa guida in linea.

Nel sito Web HP sono disponibili ampie informazioni sull'assistenza e i servizi forniti da HP. Per una lista completa di tutti i servizi disponibili, collegarsi all'indirizzo: www.hp.com/go/kayak.

Servizi di informazione e assistenza HP

Per maggiori informazioni sull'assistenza e sui servizi HP, visitare il sito Web di assistenza HP all'indirizzo: www.hp.com/go/kayaksupport.

Prima di contattare il centro di assistenza HP

Prima di contattare l'assistenza HP, si raccomanda di annotare alcune delle informazioni menzionate sotto. Così si permette al centro di assistenza HP di trattare il nostro problema in modo veloce ed efficace.

Descrizione del PC	
N. di modello	Vedere etichetta sul lato destro del PC.
N. di serie	Vedere etichetta sul lato destro del PC.
Memoria <ul style="list-style-type: none">N. di megabyte installatiMemoria fornita da HP o da una terza parte?	<ul style="list-style-type: none">La memoria installata viene visualizzata nel menu principale del programma <i>Setup</i> al quale si accede premendo F2 all'avvio oppure nella funzione <i>System Info</i> di HP Maxilife.Possono essere presenti problemi di compatibilità con i moduli di memoria non HP che non sono supportati o consigliati da HP.
Domanda o problema	
Scrivere una breve descrizione del problema	
Frequenza	Con quale frequenza si è verificato il problema?
Durata del funzionamento	Per quanto tempo il PC ha funzionato normalmente?
Recenti modifiche apportate al PC	Il PC ha recentemente subito alcune modifiche?
Configurazione hardware	
Quale versione del BIOS è utilizzata?	La versione del BIOS è visualizzata nel menu principale del programma <i>Setup</i> , cui si accede premendo il tasto F2 durante l'avvio oppure nella funzione <i>System Info</i> di HP Maxilife.
Sono stati cambiati i parametri del BIOS?	Il problema si è verificato dopo aver apportato delle modifiche al BIOS usando <i>Setup</i> ?
Elencare slot e interruttori usati da altre schede (LAN, audio e SCSI)	<i>Per il controllo degli interrupt. Per gli IRQ, eseguire e-DiagTools (vedere pagina 39).</i>
Sistema operativo	
Il sistema operativo è quello preinstallato?	
Se non lo è, qual è la sua versione?	<i>Selezionare Impostazioni > Pannello di controllo dal menu Avvio o Start, quindi fare clic sull'icona del sistema. La versione del sistema operativo viene visualizzata sotto Sistema.</i>
Sono apparsi messaggi di errore di sistema?	Annotare il testo esatto del messaggio di errore.
Sono apparsi errori dei POST? Il test controlla tutti i componenti installati.	Gli errori dei POST vengono visualizzati sullo schermo del video oppure segnalati da codici acustici.